

Banche, efficienza con Intranet

Uno studio Abi spiega i vantaggi dell'adozione da parte degli istituti di una rete informativa interna

Busetti a pagina 19

TECNOLOGIE & CREDITO/ Ancora più utili dell'Internet banking, rivolto all'utenza, quali sono le mille applicazioni delle tecnologie di rete al funzionamento interno dell'istituto

Intranet, la scoperta di una strada per rendere la banca più efficiente

Un ponderoso studio dell'Abi analizza nel dettaglio le possibilità operative di una rete informativa e partecipativa interna; e si scopre che una banca è fatta di informazioni e di lavoro in cooperazione

SILVIA MARIA BUSETTI

Negli anni in cui le banche muovevano i loro primi passi nel sistema Intranet, venivano trascurate le straordinarie potenzialità di questo canale informativo e quindi gli investimenti dedicati a questo mezzo tecnologico erano inizialmente scarsi ed esigui. La grande flessibilità di Intranet però, ha presto consentito un facile approccio ad esso, dando luogo ad una sua rapida diffusione; si pensi che oggi le banche rappresentano il 20% degli investimenti nazionali in tecnologie informatiche. A partire dallo scorso anno, è stato quindi condotto uno studio promosso dall'Abi Lab in collaborazione con il MIP, Politecnico di Milano, e Webegg (*business unit* di Value Team), con l'obiettivo di individuare, nell'ambito del sistema bancario, gli scenari evolutivi delineati dai modelli organizzativi che utilizzano Intranet come ambiente di lavoro e di comunicazione.

Abi Lab è il Consorzio per la ricerca e lo sviluppo delle tecnologie per la Banca, promosso dall'Associazione Bancaria italiana in cooperazione con banche, intermediari finanziari e partners tecnologici. La ricerca ha analizzato un campione di 40 istituti bancari operanti in Italia, che sono rappresentativi dell'80% del sistema bancario nazionale; le unità sono state studiate attraverso approfondite analisi in-

dividuali, *survey on line* e questionari. Intranet, a differenza di Internet, è un sistema ad accesso riservato che veicola servizi ed informazioni ad utilizzo esclusivo di una organizzazione e si rivolge quindi ad una platea limitata; è stato dunque studiato l'impatto di Intranet sul sistema informativo e sull'organizzazione delle banche definendone il percorso (*roadmap*) che potessero supportarle nell'implementazione delle applicazioni. Nel corso dell'indagine, sono stati approfonditi gli aspetti organizzativi, le scelte di tipo tecnologico ed i modelli di Intranet adottati dalle banche, fotografando lo stato dell'utilizzo di questa tecnologia ed indagandone la possibile evoluzione nel tempo.

I risultati dell'indagine, hanno rivelato un aumento della automazione e gestione in rete dei processi ed un risvegliato e positivo interesse delle banche per l'efficienza dello strumento Intranet.

I modelli di adottati sono tre: *Intranet Operativo*, che supporta processi di tipo primario come marketing e customer service, *Intranet informativo*, finalizzato a facilitare la diffusione delle informazioni, *Intranet istituzionale*, con servizi sia di tipo informativo che applicazioni interattive transazionali (che consentono quindi di mettere in rete alcune specifiche attività ed operazioni bancarie).

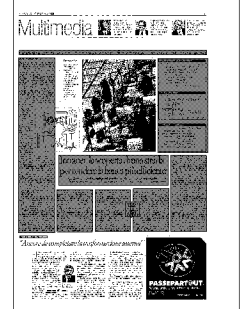
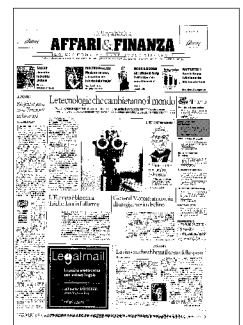
Anche se il modello informativo è ancora quello più diffuso, si assiste ad una costante, seppur lenta, migrazione del-

l'operatività *core* della banca nella direzione del web, considerato strumento di lavoro sempre più affidabile e sicuro. È infatti elevatissimo il livello di attenzione riservato alla protezione da virus, con misure di sicurezza perimetrale quali *firewall*, *router*, *server* di frontiera che hanno raggiunto ottimi livelli di affidabilità.

Vediamo adesso quali sono le applicazioni più significative e in maggior sviluppo. **Community** e **chat** per i dipendenti, che abilitano l'interazione tra gli utenti; dunque una Intranet non più con-

cepita come strumento di broadcasting e cioè mezzo per trasmettere le informazioni unicamente top down, dalla direzione ai dipendenti, ma come momento di dialogo e scambio di opinioni e pareri interni. I supporti alla comunicazione possono avvenire attraverso servizi interattivi sincroni come *chat* ed *instant messaging* ed asincroni quali *forum* e *mailing list*, tutti finalizzati alla gestione della conoscenza implicita all'interno dell'azienda. **Collaborative work** con e-room e videoconferenze che consentono di creare spazi di lavoro virtuale e comunicazioni bidirezionali. **Legacy integration** cioè funzioni che facilitano l'accesso alle procedure dei sistemi gestionali e di tutti gli applicativi esistenti in azienda. **Publishing**, con funzionalità che supportano il download della modulistica per i dipendenti e la visualizzazione di contenuti aziendali sul web.

Oggi è sempre più diffusa l'opinione che le reti Intranet possano accompagnare ed indirizzare la banca verso le sue re-



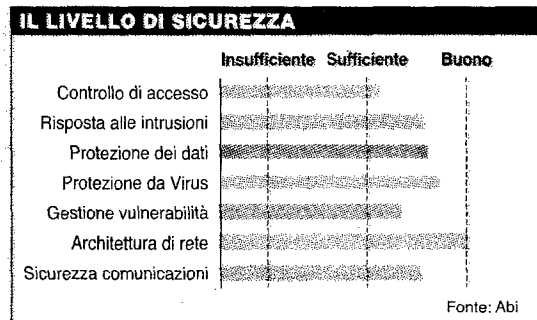
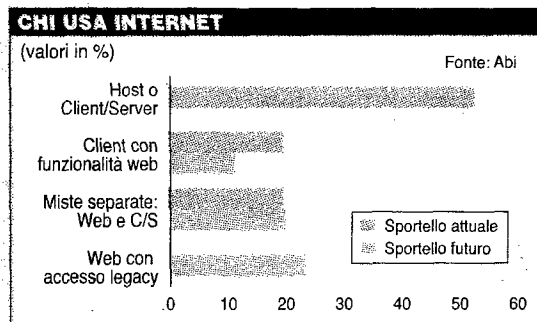
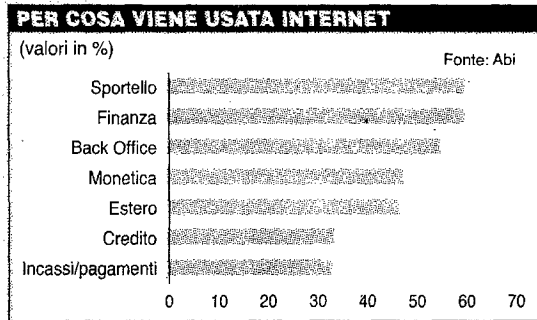
lazioni con le entità esterne, aiutare nella pianificazione strategica, nel controllo di gestione, nell'analisi del rischio, nelle attività *core* quali sportello, incassi e pagamenti, credito, estero, procedure antiriciclaggio. Stiamo vivendo una sorta di rivoluzione tecnologica, una nuova, dinamica e variegata fase in cui Intranet sta modificando radicalmente non solo il modo di pensare e gestire i processi, ma il modo di relazionarsi con il mondo bancario sia da parte di chi lo vive dall'interno sia da parte degli utenti. I sistemi operativi *legacy* e *client server*, che

erogano servizi all'utenza tramite una rete locale, sono ancora diffusi, ma dallo studio emerge una lenta evoluzione verso l'adozione di *sportelli Web* attraverso i quali è possibile erogare servizi utilizzando la tecnologia Internet. La comunicazione è dunque più semplice ed immediata, spesso integrata con doppi schermi visibili anche dal cliente, che aumentano la trasparenza ed il dialogo con l'utenza. Sono numerosi gli istituti che hanno in essere progetti di sviluppo e sperimentazione che vanno nella direzione dello sportello web, nel 46% dei casi analizzati infatti, l'obiettivo è quello di migrare tutte le funzionalità di sportello sulla rete Intranet. Cambia dunque il ruolo del personale allo sportello, con attività sempre meno ripetitive ed a basso valore ed una gestione nuova della relazione con il cliente, soprattutto in un'ottica di tipo commerciale. Si migliora il livello di personalizzazione dei contenuti e dei servizi, con informazioni specifiche per i diversi target, viste personalizzabili per prodotto e cliente, cruscotti con indicatori di performance da monitorare.

Intranet viene sempre più diffusamente visto come strumento di comunicazione e relazione, con una base di utenti che andrà ad allargarsi in una logica di *extranet*, prevedendo la partecipazione anche di persone al di fuori dell'organizzazione come promotori finanziari, fornitori e partner commerciali. Anche se la velocità di elaborazione, la robustezza ed i volumi gestiti rendono i sistemi *legacy* economicamente difficili da sostituire, il web rende il rapporto tra le banche ed i clienti sempre più professionale e ad alta intensità di conoscenza; Intranet viene

quindi concepita come il cuore dei sistemi informativi e come tessuto connettivo di tutti i processi bancari.

La rete diventa il tessuto connettivo di tutti i processi rendendoli personalizzabili



PARLA SANTECECCA (ABI)

“Ancora da completare la trasformazione interna”



Domenico Santececca

«Il Rapporto 2005 evidenzia sul tema dei portali aziendali un forte interesse e una crescente dinamicità da parte delle banche». Domenico Santececca, presidente di Abi Lab, il consorzio per le tecnologie in banca cui aderiscono società informatiche e istituti di credito, sottolinea i risultati più importanti.

Rispetto al rapporto 2004 l'indagine evidenzia novità?

«Molte imprese bancarie sono in una fase di ripensamento, volta a trasformare la Intranet da fenomeno spontaneo a progetto aziendale, dotato di un adeguato assetto in termini di pianificazione, *governance*, infrastruttura tecnologica».

Come è cambiato il ruolo di Intranet in banca negli ultimi anni?

«Da mezzo finalizzato a migliorare l'efficienza, automatizzando singole attività e riducendo tempi e costi di diffusione delle informazioni dalla direzione centrale alle filiali, sta diventando un ambiente di lavoro virtuale, che guida e supporta i processi di business della banca e capitalizza il patrimonio di conoscenza aziendale».

Il vostro studio evidenzia la dinamicità con cui le tecnologie informatiche stanno trasformando i sistemi informativi e di comunicazione bancari: risultato auspicato ma altrettanto atteso?

«Le banche sono le imprese che più beneficiano dall'avvento delle Intranet: la nostra attività è fatta di informazioni ed è adatta ad essere elettronica, un cambiamento che ha impatti positivi sull'organizzazione interna e permette di veicolare in tempo reale comunicati, moduli, documenti commerciali. I clienti allo sportello devono trovare interlocutori preparati».

Dallo studio emerge una disparità, in termini di infrastrutture informatiche, tra piccole e grandi banche...

«Non parlerei di disparità, quanto piuttosto di tempi differenziati di un'evoluzione che tocca tutto il settore, quello che più investe in tecnologia e produce un elevato tasso d'innovazione. Anche le banche minori accedono alle tecnologie più avanzate tramite una logica di cooperazione per condividere gli investimenti».

Quali sono le applicazioni più innovative e utili nel rapporto con gli utenti?

«Quelle che supportano a livello interattivo l'attività quotidiana: Intranet è la scrivania virtuale del dipendente. Il 70% delle banche sta introducendo le aree per la condivisione di documenti e i forum perché aiutano lo scambio di conoscenza tra colleghi e aumentano la capacità di offrire ai clienti soluzioni personalizzate».

(s.m.b.)

